



Études de communication

langages, information, médiations

34 | 2010

Normes et écriture de l'organisation

L'émergence d'un nouveau genre communicationnel dans les organisations fortement connectées : les « questions rapides » par messagerie instantanée

The Emergence of a New Communicational Genre in Highly Connected Organizations: Rapid Questioning via Instant Messaging

Christian Licoppe, Serge Proulx et Renato Cudicio



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/1661>

DOI : 10.4000/edc.1661

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2010

Pagination : 93-108

ISBN : 978-2-917562-03-1

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Christian Licoppe, Serge Proulx et Renato Cudicio, « L'émergence d'un nouveau genre communicationnel dans les organisations fortement connectées : les « questions rapides » par messagerie instantanée », *Études de communication* [En ligne], 34 | 2010, mis en ligne le 01 juin 2012, consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/1661> ; DOI : 10.4000/edc.1661

Ce document a été généré automatiquement le 30 avril 2019.

© Tous droits réservés

L'émergence d'un nouveau genre communicationnel dans les organisations fortement connectées : les « questions rapides » par messagerie instantanée

The Emergence of a New Communicational Genre in Highly Connected Organizations: Rapid Questioning via Instant Messaging

Christian Licoppe, Serge Proulx et Renato Cudicio

Introduction

- 1 Les organisations sont pensées aujourd'hui comme processus plutôt que comme structures, pour des raisons à la fois d'ordre théorique et d'ordre historique. Pensons seulement à la tendance des entreprises contemporaines à s'installer dans un mouvement incessant de réorganisation. Les organisations apparaissent comme le produit d'un travail continu de réorganisation, toujours inachevé : processus appelé *organizing* (Czarniawska, 2009) dans lequel les processus d'enaction et de *sensemaking* jouent un rôle central (Weick et al., 2005). En tant que travail interprétatif des situations vécues par les membres des organisations, le *sensemaking* est mobilisé à travers leurs interactions. Il puise dans les ressources du langage pour produire une « vue des circonstances incluant les personnes, leurs objets, leurs institutions et leur histoire, et leur localisation dans un instant et un lieu définis » (Taylor et van Every, 2000). L'organisation apparaît ainsi comme un accomplissement pratique qui se fait « une télé-action à la fois » (Cooren, 2006). Dans ce cadre, communication et organisation entretiennent un rapport permanent de

coproduction. Chaque échange *constitue* certaines caractéristiques de l'organisation comme saillantes et pertinentes : la communication produit l'organisation de manière performative.

- 2 Dans cette perspective, nous allons chercher à décrire et comprendre les comportements que suscite l'introduction de médias sociaux dans l'organisation, et plus particulièrement, la messagerie instantanée. La question des usages de la messagerie instantanée au travail a fait l'objet de plusieurs travaux empiriques, dans des contextes expérimentaux ou limités à une partie de l'organisation (Nardi et al., 2000, Quan-Haase et al., 2005, Cho et al., 2005), et, parfois seulement, à l'initiative des membres d'une équipe ou d'un projet, en l'absence de toute incitation formelle de l'entreprise (Denis et Licoppe, 2005). Ces différentes études convergent pour isoler quatre types d'usages : a) poser des questions et effectuer des demandes de clarification ; b) solliciter des réactions immédiates ; c) tester la disponibilité des correspondants et arranger des rencontres en face à face et des interactions téléphoniques, formelles ou non – usage qualifié d'*outeraction* (Nardi et al., 2000) ; d) conduire des conversations simultanées sur de multiples médias. À noter que ces différents types d'usage peuvent se superposer dans une même situation.
- 3 Nous souhaitons dépasser ce cadre initial de recherche sur deux plans. Sur le plan empirique tout d'abord, nous avons considéré deux entreprises qui avaient installé la messagerie instantanée dans toute leur organisation avec des annuaires généralisés, sans tenter toutefois d'en prescrire les usages. La question est alors de comprendre ce qui se passe lorsque ce puissant outil de réseautage social est généralisé à toute une organisation et pendant une durée telle qu'une évolution significative des usages apparaît envisageable. En particulier, notre travail inductif nous a rendu progressivement sensibles à la question de l'émergence d'un nouveau *genre communicationnel* défini comme l'articulation cohérente entre un type de contenu, une finalité et une forme spécifiques des activités communicationnelles (voir : Orlikowski et Yates, 1994). Comment ces activités de communication par messagerie instantanée contribuent-elles au travail d'organisation (*organizing*) de l'entreprise ? Notre travail d'observation peut-il permettre de mieux caractériser « l'organisation fortement connectée » qui se constitue à travers ces usages ? En l'occurrence, notre analyse fera voir qu'un nouveau genre communicationnel émerge dans ces organisations fortement connectées, et que nous appellerons le genre « questions rapides ».
- 4 Sur le plan méthodologique ensuite, puisque nous voulons prolonger les intuitions fondatrices du courant orienté sur l'*organizing*. Si l'organisation émerge des échanges, alors il ne suffit pas de typifier ceux-ci de manière générale à partir d'entretiens. Il faut saisir ce qui s'y passe « de l'intérieur » : comprendre les préoccupations des participants telles qu'elles émergent au fil de l'accomplissement ordonné des activités de travail et des échanges sociaux qui les accompagnent. Nous avons privilégié un certain type d'interactions (requêtes informationnelles et questions de clarification) puisqu'elles constituent l'un des usages majeurs de la messagerie instantanée. Ces activités de nature instantanée sont perçues comme une ressource importante pour obtenir des informations relatives à des tâches en cours, tout en minimisant les interruptions que causeraient d'autres modalités de requête (Garrett et Danziger, 2007). Mais également parce que ce type d'organisation des séquences de questions/réponses – design des tours et choix lexicaux – constitue un format interactionnel particulièrement sensible au contexte institutionnel (Heritage, 2004). Poser des questions et produire des réponses sont des actions sociales appariées qui *enactent* et réfléchissent les buts et les valeurs d'une

institution ou d'une organisation, et les identités des participants (Tracy et Robles, 2009). Enfin, si nous avons utilisé les méthodes de l'analyse de conversation (et traité ces échanges comme des dialogues écrits), l'observation ethnographique et les enregistrements vidéo se sont avérés tout aussi importants pour nos analyses, pour comprendre en quoi ces séquences de questions/réponses par messagerie instantanée ne pouvaient pas être comprises isolément des activités de travail qui les occasionnent, et auxquelles elles sont liées réflexivement. Notre travail s'inspire à cet égard des *workplace studies* d'inspiration ethnométhodologique (Luff et al., 2000). Toutefois, dans le cadre limité de cet article, nous nous concentrerons uniquement sur l'analyse textuelle de quelques échanges.

- 5 Nous montrerons comment ce qui apparaissait dans les études antérieures comme de « simples requêtes informationnelles » peut constituer dans les faits, un *genre communicationnel* à part entière : celui des « questions rapides ». À la dimension cognitive du transfert de connaissance, il faut ajouter les enjeux moraux dont témoignent ces « questions rapides » de par les détails fins de leur design, et les droits et obligations vis-à-vis desquels s'orientent leur production et leur réception : minimiser l'effort requis de celui qui est choisi pour occuper la position de destinataire, reconnu ainsi dans un certain type d'expertise lié à la singularité de son expérience. Par ce côté minimaliste, les « questions rapides » illustrent un certain type d'échange social dans l'entreprise. Nous pensons que ce type d'échange joue plus généralement un rôle central et performatif vis-à-vis de la production et de l'économie morale des organisations fortement connectées, et dont les activités sont fortement distribuées.

Méthodologie

- 6 La recherche s'est déroulée dans deux entreprises canadiennes dans laquelle un logiciel de messagerie instantanée et un annuaire ont été mis à disposition de tous les membres de l'organisation, dans l'intention de favoriser la communication entre des équipes géographiquement dispersées, mais sans incitation spécifique à l'utiliser. Au moment où nous avons effectué les observations, les deux organisations laissaient donc les usages émerger des pratiques des membres. La première entreprise est une PME high-tech qui produit des services basés sur les sciences et technologies de l'information et la communication (que nous appellerons ici Mutech), et la seconde est un important opérateur de télécommunication que nous appellerons Phoneco. Dans chacune de ces organisations, nous avons recruté une dizaine de participants occupant des positions de développeurs ou de management chez Mutech, et des positions de responsabilité commerciale ou liées aux fonctions de support technique des activités commerciales chez Phoneco. Nous avons réalisé avec chaque participant un entretien semi-directif détaillé sur leurs usages de la messagerie instantanée. Nous avons effectué des enregistrements vidéo (d'une à deux heures) de leur activité de bureau – tous les bureaux étaient situés dans des espaces paysagers de type *open space* – avec capture d'écran et prises de vues additionnelles par caméra de côté. Trois d'entre eux nous ont donné accès à un corpus de messages (400 messages environ) complétant le corpus d'interactions que nous avons pu enregistrer en vidéo (une quinzaine). Enfin, nous avons montré des enregistrements vidéo de leur activité à deux d'entre eux, pour tester nos analyses, selon le principe des auto-confrontations (Theureau, 2004, Pomerantz, 2005).

L'organisation des séquences de demandes d'information : les ouvertures

- 7 Notre corpus montre à peu près le même genre de distribution des grands types d'usage que les études antérieures. En ce qui concerne plus particulièrement les questions, les requêtes d'information ou les demandes de clarification, nous allons nous demander si l'on peut identifier de manière plus précise comment sont produites et organisées ces séquences particulières de messages instantanés, quels types d'actions sociales elles accomplissent, et si ces séquences prennent des formes spécifiques dans ces organisations connectées par messagerie instantanée. Comment commencent ces échanges ? Ils peuvent s'ouvrir sur un échange de salutations suivi d'une question, comme dans l'exemple suivant :

Échange n° 1

A (12 : 01 : 25 PM) : salut Phil

B (12 : 01 : 31 PM) : salut

A (12 : 01 : 49 PM) : connais-tu le numéro de la dernière version du Address OSDM ?

- 8 Dans ce cas la question occupe le premier tour possible après l'échange de salutation, et peut donc être comprise comme raison de l'interaction. Il est fréquent que la question soit posée par un message produit dans la foulée de la première salutation, sans laisser au destinataire la possibilité de produire, entretemps, une salutation en retour.

Échange n° 2

A (12 : 10 : 57 PM) : Hey Albert !

A (12 : 11 : 03 PM) : Do you plan to watch the LiveMeeting on mixed initiative ?

B (12 : 11 : 26 PM) : What's that ?

Échange n° 3

A (16 : 35) : allo

A (16 : 35) : puis-je donner ton nom à mon contact chez unidirect

A (16 : 35) : s'il a des questions techniques ?

B (16 : 35) : NON

- 9 Cette forme d'ouverture confère un caractère *pro forma* à la production de la salutation initiale. Celui-ci est ratifié dans ces deux exemples par les destinataires puisqu'ils ne produisent aucune salutation en retour et répondent directement à la question posée. Dans certains cas, les salutations initiales peuvent même être complètement omises. L'ouverture de l'échange s'effectue alors avec la question posée :

Échange n° 4

A. : Barbara is the effort for CR)1 already in 3445

A. : ?

B. : yes

- 10 L'intelligibilité de cet échange présuppose le partage d'un « socle commun » (*common ground*) considérable entre les deux participants et dénote leur familiarité professionnelle

(Clark, 1996). Il manifeste également un phénomène caractéristique des participants interagissant de manière très fréquente dans leur cadre professionnel, et en particulier par messagerie instantanée : la constitution d'un « état ouvert de parole » (Goffman, 1981) qui rend superflue la production des ouvertures conventionnelles comme les salutations. *A contrario*, la production d'une salutation par l'appelant et l'attente d'une réponse peut être souvent comprise, dans ces contextes professionnels connectés, comme une manière d'éprouver la disponibilité du destinataire, même si l'indicateur de présence de la messagerie constitue déjà un premier indice de celle-ci.

- 11 Pour résumer, ces échanges se caractérisent par la production à la première occasion possible d'une question intelligible comme raison de l'interaction – ce qui permet de typifier de manière externe ces interactions comme des requêtes d'information même si les échanges rebondissent ensuite vers d'autres sujets. Par ailleurs, l'orientation vers la rapidité est perceptible à travers le fait de produire ces questions le plus tôt possible dans les séquences.

Le genre « questions rapides » et la division asymétrique du travail cognitif

- 12 Les théories de la cognition sociale contrastent deux modalités extrêmes de distribution du travail cognitif. Dans des situations où cette distribution s'effectue à travers les messages échangés par plusieurs agents, et où la construction de la connaissance est étroitement liée à la manière dont les agents communiquent, on distingue : a) une *modalité asymétrique* dans laquelle un seul des contributeurs est actif (exemple : demande d'aide) et qui se caractérise souvent par un enchaînement de questions/réponses ; b) une *modalité symétrique* dans laquelle les deux agents produisent une connaissance nouvelle émergeant de leurs échanges, ceux-ci prenant plutôt la forme d'une discussion entre pairs (Goldman, 1999). La première modalité est plutôt orientée vers la transmission de la connaissance et la seconde, vers sa production. Lorsque la distribution du travail cognitif s'effectue entre des participants distants reliés par la communication électronique, cette distribution est affectée par les propriétés du support électronique, sans que ce lien causal soit pour autant univoque ou déterministe (Conein et Latapy, 2008). Notre hypothèse est que le genre « questions rapides » combinerait une orientation vers une distribution forte de l'activité – facilitée par le dispositif de messagerie instantanée – et une division asymétrique du travail cognitif correspondant à la manière dont le dispositif rend continûment visible l'accessibilité des collègues.
- 13 Poser une « question rapide » suppose la mise en œuvre de jugements concernant la distribution de l'expertise dans l'organisation, c'est-à-dire la capacité d'identifier « qui sait quoi » et « qui sait qui sait quoi ». Mais les « questions rapides » produisent aussi cette relation comme propriété émergente et endogène à l'organisation des échanges par messagerie instantanée. Revenons sur l'exemple du premier échange :

Échange n° 1

A (12 : 01 : 25 PM) : salut Phil

B (12 : 01 : 31 PM) : salut

A (12 : 01 : 49 PM) : connais tu le numéro de la dernière version du Address OSDM ?

A (12 : 02 : 05 PM) : est ce que ça date de 2005/03/05

A (12 : 02 : 06 PM) : ?

A (12 : 02 : 35 PM) : version 2.1 apparemment. Est-ce que c'est la plus récente ?

B (12 : 03 : 09 PM) : 2.0.3 pour américain ?

A (12 : 03 : 39 PM) : moi j'ai la 2.1 et je pense bien que c'est pour les US.

A (12 : 03 : 56 PM) : tu veux que je te l'envoie ? c'est pour savoir si c'est la dernière version.

A (12 : 04 : 03 PM) : A moins que je demande à Bart...

B (12 : 04 : 06 PM) : pour Aeroplan on a 2.03 build 4345-15 \$\$

B (12 : 04 : 20 PM) : Bart ne s'occupe plus des OSDMs

B (12 : 04 : 25 PM) : C'est nirbhay

- 14 Après que l'appelante a posé une question dont nous avons vu qu'elle était façonnée pour rendre visible le souci de son énonciatrice de permettre une réponse rapide du destinataire, celui-ci initie une séquence de réparation (message 7) en demandant une précision. L'appelante fournit cette réponse, propose de l'envoyer au destinataire (ce qui risque d'allonger l'échange), et évoque immédiatement dans un nouveau message la possibilité de solliciter un autre interlocuteur (message 9). Elle rend ainsi visible le fait que le destinataire approprié pour une question rapide est précisément la personne dans l'organisation qui peut répondre le plus facilement et le plus immédiatement. Son correspondant collabore manifestement à cette interprétation de la question rapide. Il donne le numéro de la version qu'il utilise, ce qui ne constitue pas une réponse décisive, puisqu'on ne sait pas si c'est la dernière. Il semble en être conscient puisque dans le message suivant, envoyé dans la foulée, il répare le nom de la personne la plus à même de répondre, en nommant celle qui s'occupe aujourd'hui précisément de ce logiciel dans l'organisation. Il oriente ainsi l'appelante vers un autre destinataire plus approprié pour sa question rapide. Elle ratifie cette proposition en lui signalant qu'elle va envoyer un courriel à ce dernier, ce qu'elle fait très peu de temps après.
- 15 Une « question rapide » ne l'est pas seulement parce qu'elle est ostensiblement façonnée pour permettre des réponses courtes. Elle est rapide lorsqu'elle vise aussi le destinataire qui convient, c'est-à-dire un collègue assez proche pour qu'on puisse lui envoyer de telles requêtes par messagerie instantanée. Ce qui n'est pas le cas de l'interlocuteur que l'on a suggéré à l'appelante dans l'échange précédent, puisqu'elle ne se sent autorisée qu'à lui envoyer un courriel. L'identification du *destinataire qui convient* se fait surtout à partir d'une évaluation de sa compétence ou de son expérience qui sont telles que l'on pense qu'il pourra répondre dans l'instant à la question posée. La « question rapide » configure et reconnaît son destinataire comme un expert, dans un sens particulier de cette notion. Non pas au sens où il s'agirait de quelqu'un capable de résoudre laborieusement un problème très complexe, mais au sens où du fait de sa compétence et de son expérience singulières, le destinataire a été confronté à tant de situations pertinentes par rapport à la question posée que sa réponse peut être immédiate, sur la base d'heuristiques implicites (Dreyfus et Dreyfus, 1988). Le genre « questions rapides » s'appuie donc sur une division asymétrique du travail cognitif qu'il contribue en même temps à produire.
- 16 D'un point de vue moral, le destinataire est reconnu comme un expert doté d'une expérience et de compétences uniques. Cette reconnaissance, et sa capacité à répondre sans effort à la question posée, viennent compenser le fait de le traiter comme une personne-ressource, disponible dans l'écologie informationnelle du demandeur grâce à la messagerie instantanée. Du côté du demandeur, tout ceci suppose une compétence organisationnelle particulière. Les travaux en sciences des organisations ont fait voir que la coopération à distance dépendait fortement du degré de connaissance mutuelle des

membres de l'organisation (Cramton, 2001). Le bon emploi des « questions rapides » repose sur la compétence du demandeur à savoir qui sait, ou qui peut savoir qui sait avec un niveau de finesse suffisant pour évaluer la difficulté singulière qu'aurait tel ou tel interlocuteur à répondre à la question.

- 17 Du point de vue du travail d'organisation (*organizing*), le développement du genre « questions rapides » possède ainsi une dimension cognitive tout autant qu'une dimension morale. Sous l'angle cognitif, il exacerbe et renouvelle le problème de la connaissance mutuelle dans des organisations qui s'appuient sur des formes de collaboration dispersée. Les connaissances et les compétences requises pour « savoir qui sait » sont difficilement formalisables et prescriptibles en amont. Elles émergent du flux d'interactions et de transactions dont l'organisation est le siège. Elles produisent l'organisation comme nœud d'échanges d'information entre détenteurs de connaissances et d'expertises singulières et locales. Sous l'angle moral, l'accomplissement heureux de ces requêtes informationnelles s'apparente au rendu d'un service, à un échange informel qui tisse du lien dans l'organisation, imbriquant dans des configurations variables, services personnels et coopérations obligées. Le succès ou l'échec de ces petites coopérations émergentes et informelles *performent l'organisation connectée* comme le site d'une activité cognitive fortement distribuée. Les usages du dispositif de messagerie instantanée peuvent se lire comme lieu de développement d'un certain type de « collectif en réseau » qui se tisse à travers l'incessant accomplissement de coopérations et de petits services interpersonnels informels.
- 18 Dans notre travail de comparaison entre les deux firmes (dont nous ne pouvons faire état de manière extensive dans le cadre limité de cet article), nous avons observé que le genre « questions rapides » apparaissait sous une forme plus stabilisée chez Mutech. Pourquoi cela ? D'un côté, dans cette petite entreprise de haute technologie (Mutech), l'activité des membres apparaît plus systématiquement orientée vers le traitement et la production de connaissances, et par conséquent, davantage susceptible de bénéficier d'une distribution forte de l'activité. Dans les services que nous avons observés chez Phoneco, il s'agissait en revanche de traiter de problèmes rencontrés par des clients impliquant une dimension à la fois matérielle (installation de réseaux et routeurs) et cognitive (installation de logiciels, apprentissage de leur bon usage). La responsable de compte dont nous avons parlé plus haut, doit à la fois, d'un côté, trouver les bons collègues pour simultanément installer ou vérifier des appareils chez le client, et de l'autre, dialoguer avec eux pour élaborer une proposition de service amélioré. Mutech est une entreprise de plus petite taille, éclatée géographiquement de telle sorte que les personnes ressources se trouvent autant au Québec qu'en Colombie Britannique. La généralisation de la messagerie instantanée s'inscrit chez Mutech dans une organisation où la question de la distribution sociale de la cognition est plus centrale par rapport à ses activités de cœur de métier. Sur le plan moral, l'organisation du travail chez Mutech est moins contrainte par des procédures et obligations organisationnelles que chez le géant Phoneco. Cette tendance est encore renforcée par le fait que le succès de chaque projet dans des délais serrés est vital pour la petite start-up. Cette pression temporelle tend à induire simultanément le brouillage des rôles, une distribution forte de l'activité et le développement de coopérations informelles (Datchary, 2008).
- 19 Dans les situations que nous décrivons, les réseaux d'entraide que dessinent les « questions rapides » s'inscrivent à une échelle intermédiaire, entre le niveau local du projet de développement interne d'un programme informatique au sein d'une entreprise,

et le niveau global des grands réseaux de développeurs travaillant sur un projet international. Dans le cas du projet local, les échanges sont davantage orientés vers une coordination temporelle de l'activité collaborative (Im et al., 2005). Dans le cas des réseaux internationaux, la coordination se joue à une échelle mondiale. Le genre « questions rapides » concerne en revanche des collègues qu'un participant peut légitimement solliciter, qui appartiennent à la même organisation mais ne travaillent pas nécessairement sur les mêmes projets que le demandeur. De proche en proche, les « questions rapides » constituent l'organisation comme un réseau de personnes-ressources accessibles, présentes et solidaires, dans la mesure où les transactions peuvent être accomplies presque immédiatement et sans effort.

Conclusion

- 20 Celui qui répond à une question rapide ratifie la légitimité de la demande initiale et se coule dans la posture d'expert que la question lui conférerait. Il tire peut-être une gratification symbolique de cette forme de reconnaissance de son expertise et de sa compétence professionnelle. En outre, il lui devient sans doute plus facile de solliciter à son tour le demandeur sur le même mode, si le cas se présente, au titre d'une exigence de réciprocité. Mais, comme dans la plupart des échanges sociaux informels dans l'entreprise – des dîners rituels d'équipe aux petits services entre collègues – il ne tire généralement aucun bénéfice immédiat et tangible du fait d'avoir répondu à une question rapide. Celle-ci constitue une forme de transaction qui n'opère ni sur le mode de la transaction économique (demandant une contrepartie explicite) ni sur le mode du don, qui oblige sous une apparence de gratuité. La « question rapide » doit être considérée comme appartenant à une autre classe de transactions.
- 21 Le champ de la question rapide est cognitif : ce sont des informations et des connaissances simples qui sont sollicitées. La question est ostensiblement façonnée pour être rapide afin de minimiser les coûts et les efforts cognitifs du destinataire. L'information sollicitée est anticipée sous un format simple, explicite et unitaire : un acquiescement (ou un refus), un nom, un numéro de version, l'endroit où l'on peut trouver un document (dans le cadre d'une alternative explicite). La question rapide traite son destinataire par rapport à la singularité de son parcours professionnel. C'est parce qu'il est potentiellement doté d'une expérience et d'une compétence particulière qu'il est la personne susceptible de répondre immédiatement en ratifiant le format interactionnel proposé. Le fait de répondre le confirmera dans cette position. Enfin, les séquences interactionnelles induites par les questions rapides s'appuient sur des réseaux interpersonnels d'entraide fortement connectés, qu'elles contribuent à entretenir sans cesse.
- 22 Nous proposons d'appeler *contribution* cette sorte de transaction fondée sur l'échange de messages isolables et discrets (une information, un nom, un numéro de version logicielle), orientée vers le service, l'entraide, la coopération interpersonnelle. Ce type de transactions est favorisé par ce dispositif de présence à distance que permet la diffusion de la messagerie instantanée à toute l'organisation. Dans le cas des figures classiques de l'échange (transaction commerciale, don agonistique), plus l'objet donné a de valeur, plus l'échange a de portée, plus il est significatif, et plus il est susceptible de tisser du lien entre les deux partenaires. Dans le cas de la contribution, nous ferons l'hypothèse que l'équation est inversée. La transaction serait d'autant plus réussie et significative – elle

solidariserait d'autant plus le demandeur et le contributeur – qu'elle serait façonnée pour demander un effort cognitif minimal au contributeur.

- 23 La question rapide, en tant que figure de la contribution, concernerait une tension caractéristique des organisations soumises à de fortes exigences de réactivité et d'adaptabilité, et d'autant plus vives que la disponibilité des membres est rendue visible par l'introduction de médias sociaux dans l'entreprise. D'un côté, les collègues sont considérés comme des personnes-ressources qu'il est possible de solliciter au fil du déroulement de l'activité de travail, ce qui contribue à distribuer encore plus fortement le poids cognitif de cette activité. De l'autre, ces sollicitations empiètent sur l'activité propre des collègues, et sont susceptibles de les déranger, et même de les offenser, lorsqu'elles sont effectuées mal à propos. Enfin, dans de telles organisations, la pression temporelle et managériale sur les membres est forte, ce qui limite la possibilité d'échanges sociaux orientés vers des solidarités d'équipe ou de métier : d'où la tendance à la disparition du dîner hebdomadaire où l'on se raconte des « histoires de guerre » entre vendeurs (Orr, 1996). Disparition progressive également des réunions rituelles réaffirmant cérémoniellement des liens de métier (Alter, 2009).
- 24 De par leur organisation séquentielle s'apparentant à celle de la conversation, les échanges de type « questions rapides » rebondissent assez souvent dans les moments de pré-clôture vers autre chose que ce qui a trait à l'accomplissement pratique de l'activité en cours, comme des échanges de plaisanteries ou des échanges plus personnels (Denis et Licoppe, 2005). Les « questions rapides » constituent un véhicule privilégié pour réaffirmer des liens interpersonnels et des formes de solidarité professionnelle dans un cadre de communication à distance plutôt que par des rituels collectifs en coprésence. Le développement de formes de coopération fondées sur des « questions rapides » articule de manière originale travail prescrit et travail réel, accomplissement des objectifs et réseaux d'entraide. Il est au cœur de l'économie morale des organisations contemporaines. Nous formulons ici l'hypothèse que la *forme contribution* puisse constituer plus généralement le fait social total d'un capitalisme cognitif et connecté, fortement irrigué par les médias sociaux.

BIBLIOGRAPHIE

- Alter, N.**, (2009), *Donner et prendre. La collaboration en entreprise*, Paris, La Découverte.
- Cho, H.-K., Trier, M. et Kim, E.**, (2005), *The Uses of Instant Messaging in Working Relationships : a Case Study*, *Journal of Computer-Mediated Communication* 10(4), art. 17.
- Clark, H.**, (1996), *Using Language*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Conein, B. et Latapy, M.**, (2008), *Les usages épistémiques des réseaux de communication électronique : le cas de l'Open Source*, *Sociologie du travail* 50(3), pp. 331-352.
- Cooren, F.**, (2006), *The world as a plenum of agencies*, in F. Cooren, J. R. Taylor et E. Van Every, *Communication as Organizing. Empirical and Theoretical Explorations : the Dynamic of Text and Conversation*, Mahwah (N.J.), Lawrence Erlbaum Publishers, pp. 81-100.

- Cramton, C. D.**, (2001), *The Mutual Knowledge Problem and Its Consequence for Dispersed Collaboration*, *Organization Science* 12(3), pp. 346-371.
- Czarniawska, B.**, (2009), *A Theory of Organizing*, Edward Elgar Publishing.
- Datchary, C.**, (2008), *Gérer la dispersion. Un travail collectif*, *Sociologie du travail* 50(3), pp. 396-416.
- Denis, J. et Licoppe, C.**, (2005), *L'équipement de la coprésence dans les collectifs de travail : la messagerie instantanée en entreprise*, in A. Bidet et T. Pillon (dirs.), *Sociologie du travail et activité*, Toulouse, Octares.
- Dreyfus, H. L. et Dreyfus, S. E.**, (1987), *From Socrates to Expert Systems : The Limits of Calculative Rationality*, in P. Rabinow et Sullivan W. Berkeley (éds.), *Interpretive Social Science : A Second Look*, California University Press, pp. 327-350.
- Garrett, R. et Danziger, J.**, (2007), *IM = interruption management ? Instant Messaging and Disruption in the Workplace*, *Journal of Computer-Mediated Communication* 13(1), article 2 : <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/garrett.html>.
- Goffman, E.**, (1981), *Forms of Talk*, Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- Goldman, A.**, (1999), *Knowledge in a Social World*, Oxford, Clarendon Press.
- Heritage, J.**, (2004), *Conversation Analysis and Institutional Talk*, in K. Fitch et R. Sanders (éds.), *Handbook of Language and Social Interaction*, Mahwah, Lawrence Erlbaum Publishing, pp. 103-146.
- Im, H.-G., Yates, J. et Orlikowski, W.**, (2005), *Temporal Coordination through Communication : Using Genres in a Virtual Start-up Organization*, *Information Technology and People* 18(2), pp. 89-119.
- Levinson, S.**, (1983), *Pragmatics*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Luff, P., Hindmarsh, J. et Heath, C.**, (2000), *Workplace Studies. Recovering Work Practice and Informing System Design*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Nardi, B., Whittaker, S. et Bradner, E.**, (2000), *Interaction and Outeraction : Instant Messaging in Action*, *Proceedings CSCW'00*, Philadelphia, PA, pp. 79-88.
- Orlikowski, W. et Yates, J.**, (1994), *Genre repertoire : The Structuring of Communicative Practices in Organizations*, *Administrative Science Quarterly* 39(4), pp. 541-574.
- Orr, J.**, (1996), *Talking about Machines. An Ethnography of a Modern Job*, Ithaca, Cornell University Press.
- Pomerantz, A.**, (2005), *Using participants' video stimulated comments to complement analyses of interactional practices*, in H. te Molder et J. Potter (éds.), *Talk and cognition : Discourse, mind and social interaction*, Cambridge, Cambridge University Press, pp. 93-113.
- Quan-Haase, A., Cothrel, J. et Wellman, B.**, (2005), *Instant Messaging for Collaboration : A case study of a high tech firm*, *Journal of Computer-Mediated Communication* 10(4).
- Taylor, J. et Van Every, E.**, (2000), *The emergent organization. Communication as its site and its surface*, Mahwah, Lawrence Erlbaum Publishing.
- Theureau, J.**, (2004), *Le cours d'action : analyse sémiologique. Un essai d'une anthropologie cognitive située*, Toulouse, Octarès.
- Tracy, K. et Robles, J.**, (2009), *Questions, questioning and institutional practices : an introduction*, *Discourse Studies* 11(2), pp. 131-152.
- Weick, K., Sutcliffe, K. et Obstfeldt, D.**, (2005), *Organizing and the Process of Sensemaking*, *Organization Science* 16(4), pp. 409-421.

RÉSUMÉS

Nous décrivons les comportements et les interactions que suscite l'introduction d'un dispositif de messagerie instantanée au sein de deux firmes canadiennes. Notre travail inductif nous permet de saisir l'émergence d'un nouveau *genre communicationnel* appelé « questions rapides ». Celles-ci constituent un véhicule privilégié pour réaffirmer des liens interpersonnels et de solidarité professionnelle dans un cadre de communication à distance. Le développement de ces formes de coopération fondées sur des « questions rapides » articule de manière originale travail prescrit et travail réel, accomplissement des objectifs et réseaux d'entraide. Il est au cœur de l'économie morale des organisations contemporaines fortement connectées.

We describe behaviours and interactions resulting from the introduction of an instant messaging system in two Canadian firms. We identify the emergence of a new communicational genre that we call « quick questions ». These quick questions are used to reaffirm personal ties and professional solidarity at a distance. The development of these types of cooperation based on « quick questions » represents an original connection between real and prescribed work, linking concerns for achieving objectives with networks of colleagues helping each other. This development is at the heart of the moral economy of highly connected contemporary organizations.

INDEX

Mots-clés : messagerie instantanée, questions rapides, contribution, communication professionnelle, division du travail cognitif

Keywords : instant messaging, quick questions, contribution, professional communication, division of cognitive work

AUTEURS

CHRISTIAN LICOPPE

SES, Telecom ParisTech

Christian Licoppe est docteur en histoire et sociologie des sciences et des techniques, professeur de sociologie, mène des recherches sur les usages des technologies d'information et de communication en développant une perspective ethnographique visant à saisir les usages dans des situations et des activités concrètes. Il a travaillé en particulier sur les formes de lien et de « présence connectées », sur les usages dans des situations de mobilité, sur les communautés géolocalisées, et sur l'incorporation des technologies de communication dans des contextes commerciaux (centres d'appel), judiciaires (la vidéoconférence dans les tribunaux), et enfin les questions de multi-activité au travail dans des écologies informationnelles denses. Il enseigne les théories de l'activité, ainsi que les méthodes de vidéo-ethnographie. Adresse électronique : christian.licoppe@telecom-paristech.fr.

SERGE PROULX

LabCMO, Université du Québec à Montréal

Serge Proulx est sociologue, professeur titulaire à l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Directeur du Groupe de recherche et d'observation des usages et cultures médiatiques (GRM)

(<http://grm.uqam.ca/>). Codirecteur du Laboratoire de communication médiatisée par ordinateur (LabCMO) (<http://cmo.uqam.ca>). Chercheur associé au Département Sciences économiques et sociales de Télécom ParisTech (Paris). Auteur d'une vingtaine d'ouvrages et d'une centaine d'articles scientifiques et chapitres d'ouvrages concernant les médias, les usages des technologies et la communication. Adresse électronique : serge.proulx@uqam.ca.

RENATO CUDICIO

LabCMO, Université du Québec à Montréal

Renato Cudicio est doctorant en communication à l'UQÀM dans le cadre du programme conjoint avec l'Université de Montréal et Concordia University, Renato Cudicio possède un MBA et dirige une Agence Web à Montréal. Membre du LabCMO, il s'intéresse aux Interfaces Usagers Culturelles et au lien entre productivité et usages des nouvelles technologies. Adresse électronique : renato@cudicio.com.